



## RELATÓRIO DE GESTÃO

2º TRIMESTRE DE 2021

### ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SÃO SEBASTIÃO

**Governador do Distrito Federal:** Ibaneis Rocha

**Controlador-Geral do DF:** Paulo Wanderson Moreira Martins

**Ouvidora-Geral do DF:** Cecília Souza da Fonseca

**Administrador RA-SAO:** Alan José Valim Maia

**Ouvidor RA-SAO:** Emerson Freitas de Oliveira



## INTRODUÇÃO

### Apresentação

A Ouvidoria é um espaço para facilitar a comunicação entre o cidadão e o Governo do Distrito Federal, com o objetivo de garantir a participação popular, a transparência e, ainda, auxiliar na eficiência dos serviços públicos prestados. Por isso a contribuição de cada cidadão e cidadã é muito importante para o desenvolvimento de nossa cidade.

### Papel das Ouvidorias

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal é o órgão central do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, responsável pela coordenação dos trabalhos das Ouvidorias Seccionais.

Cada órgão público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma Ouvidoria Seccional que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (reclamações, sugestões, elogios e informações) e acompanhar o andamento até a resposta final, que será repassada ao cidadão.

Em caso de denúncia, as Ouvidorias Seccionais irão cadastrar, triar e encaminhar o registro para a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

As Ouvidorias Seccionais atuam, ainda, como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – de acordo com as respectivas áreas em que atuam.

Assim, o papel da Ouvidoria torna-se imprescindível para aliar os interesses da população e o planejamento/execução de serviços a serem prestados pela instituição.

Neste contexto de mediadora e responsável pelo monitoramento da produtividade das demandas, apresentamos o **Relatório do 2º trimestre de 2021**, para análise e implementação

de sugestões, visando melhor cumprimento das metas organizacionais desta Administração Regional de São Sebastião.

## **Novas Ações**

Foram realizadas reuniões periódicas com as setoriais da Administração Regional, em especial, a equipe do Gabinete/GAB, Ouvidoria/Ouv, Coordenação de Licenciamento, de Obras e Manutenção/COOLM e Diretoria de Obras/DIROB, para monitoramento e avaliação das estratégias necessárias à melhoria do atendimento das manifestações.

Buscou-se aperfeiçoar e criar fluxos na rotina da Ouvidoria, com visitas “*in loco*” para acompanhar e definir soluções para as demandas reiteradas e prioritárias, melhorando assim a eficiência do trabalho e das respostas encaminhadas aos cidadãos.

## **Plano de ação para atendimento das Demandas**

A ouvidoria da Administração Regional de São Sebastião recebe todas as solicitações constantes no sistema OUVDF, de forma que as ações realizadas pela equipe de obras sejam otimizadas e os recursos humanos e materiais utilizados na solução dos problemas melhor aproveitados. Nossa Ouvidoria zela pela boa prestação de serviço, tendo a missão precípua de atender da melhor forma cada cidadão e cidadã, em suas demandas.

## **CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA**

### **Registre sua manifestação pela internet**

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico: <http://www.ouv.df.gov.br>

### **Ligue 162**

Central de atendimento do GDF exclusiva e gratuita para assuntos de Ouvidoria, como Reclamações, Sugestões, Elogios, Denúncias e Informações de caráter geral sobre serviços prestados pela Administração Pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, dentre outras.

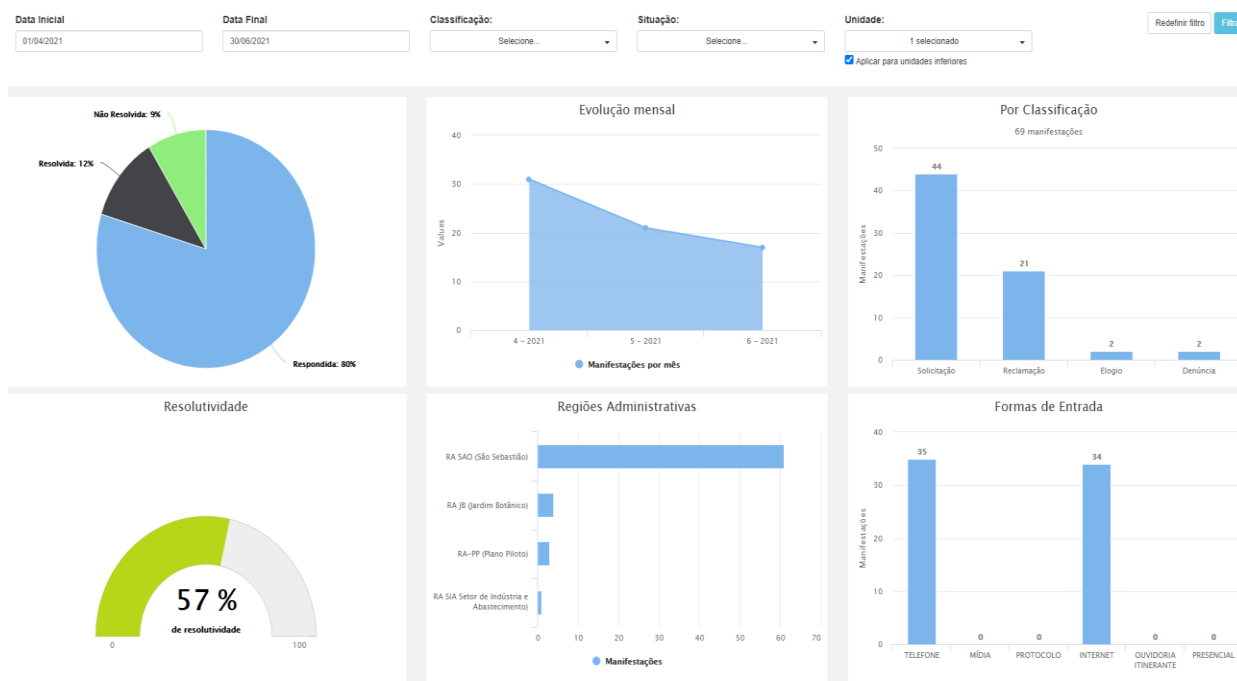
Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.

## Atendimento presencial

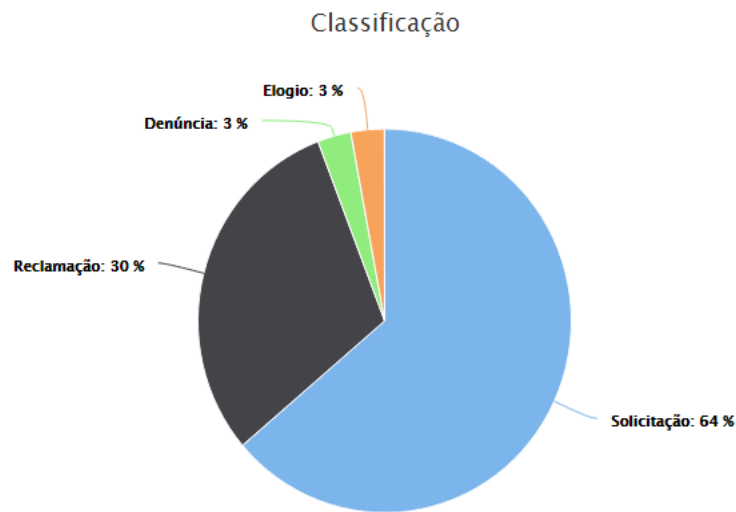
Mesmo diante das restrições impostas pela pandemia de Covid-19, depois de adotadas as medidas sanitárias exigidas pelas autoridades governamentais, contamos com uma sala exclusiva na Administração Regional de São Sebastião, para atender ao cidadão.

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 08h às 12h e 14h às 18h.

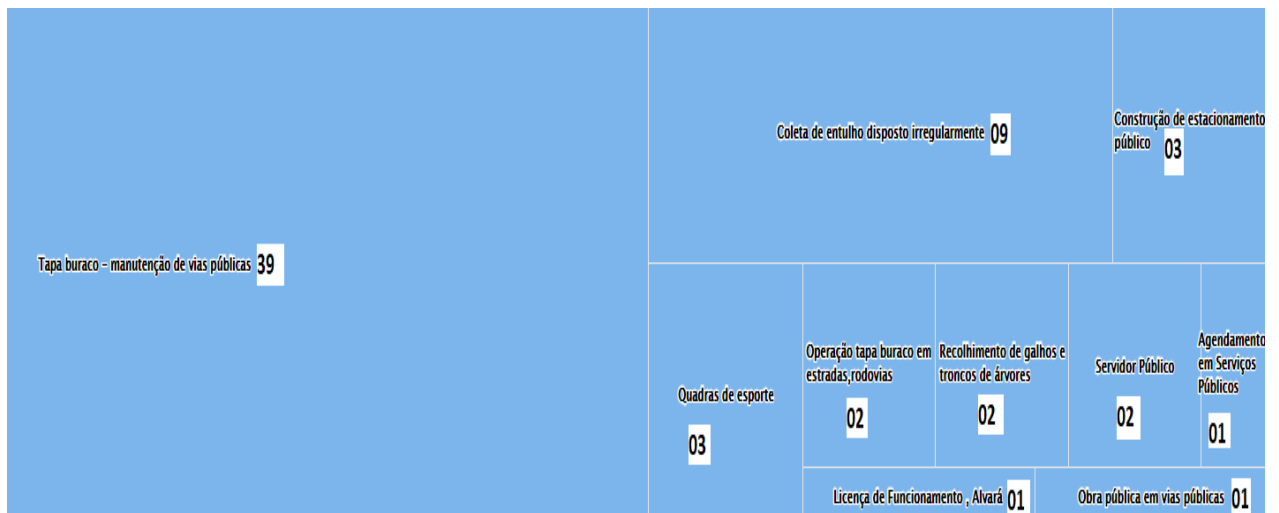
## VISÃO GERAL de 01/04/2021 à 30/06/2021



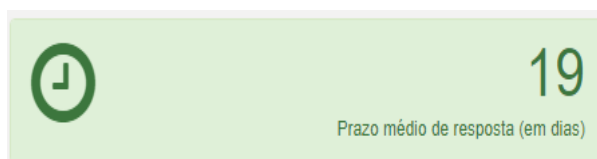
# CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS



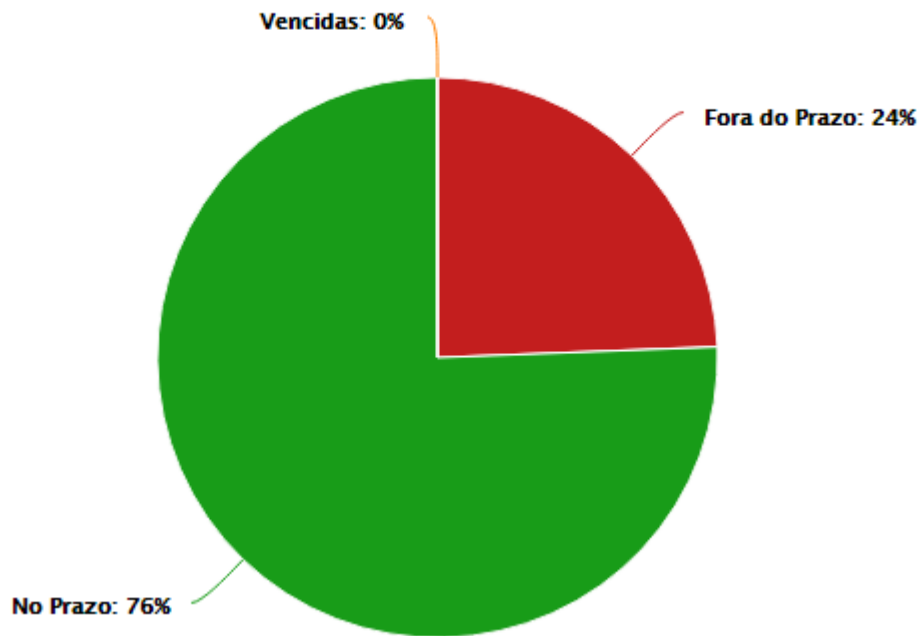
## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



## PRAZOS



## Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

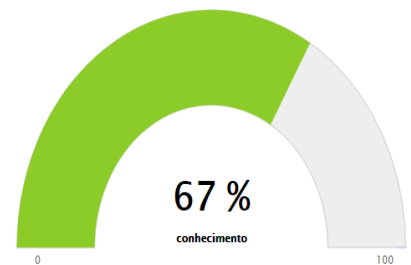


## CARTA DE SERVIÇOS

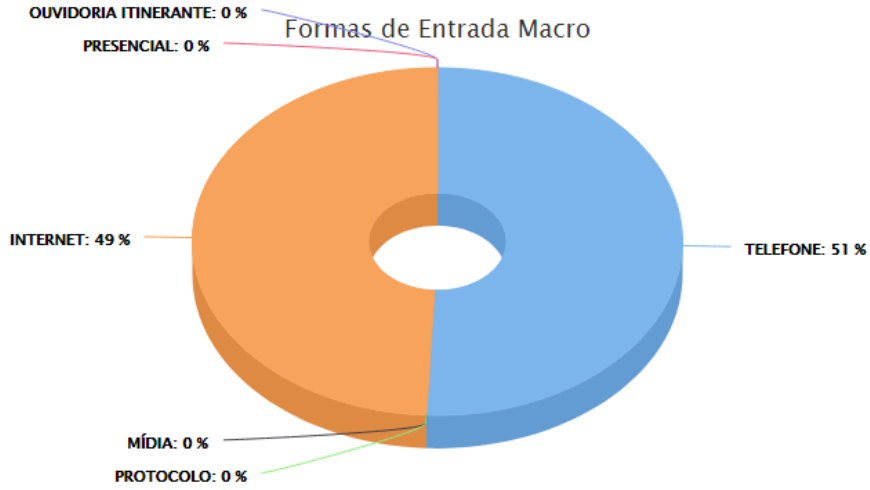
Clareza das Informações



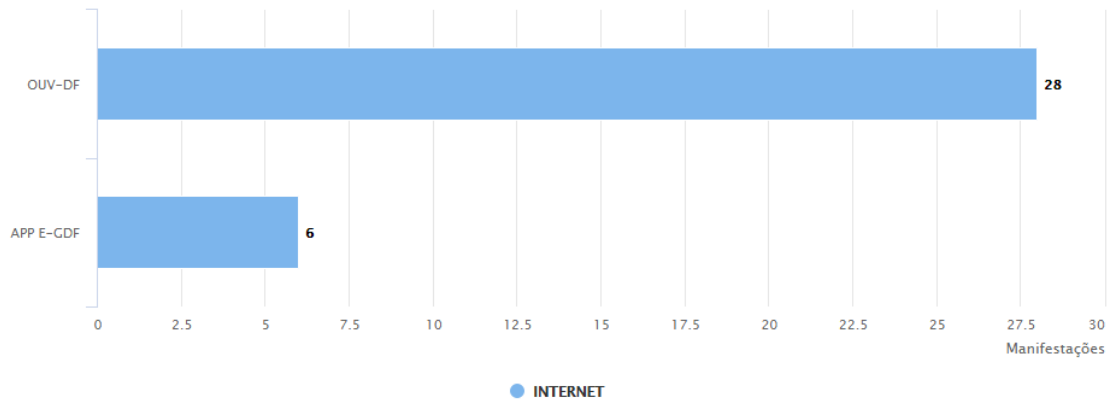
Conhecimento da Carta



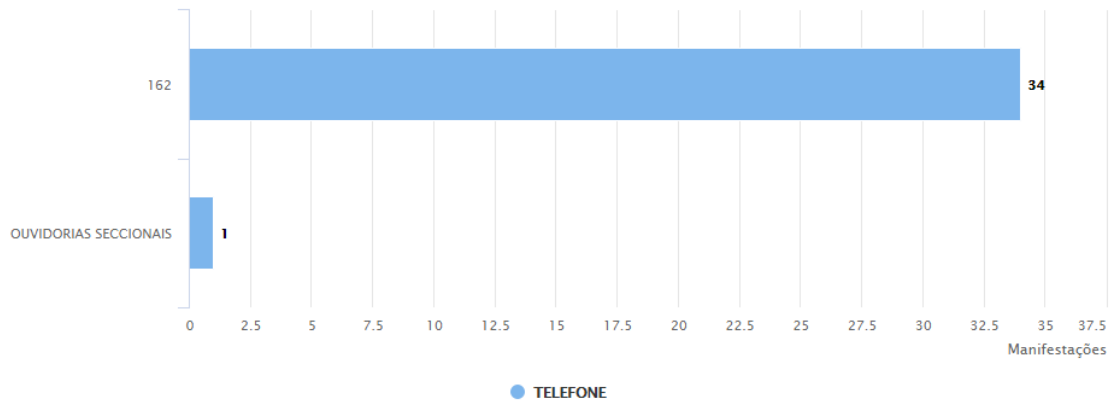
# FORMAS DE ENTRADA



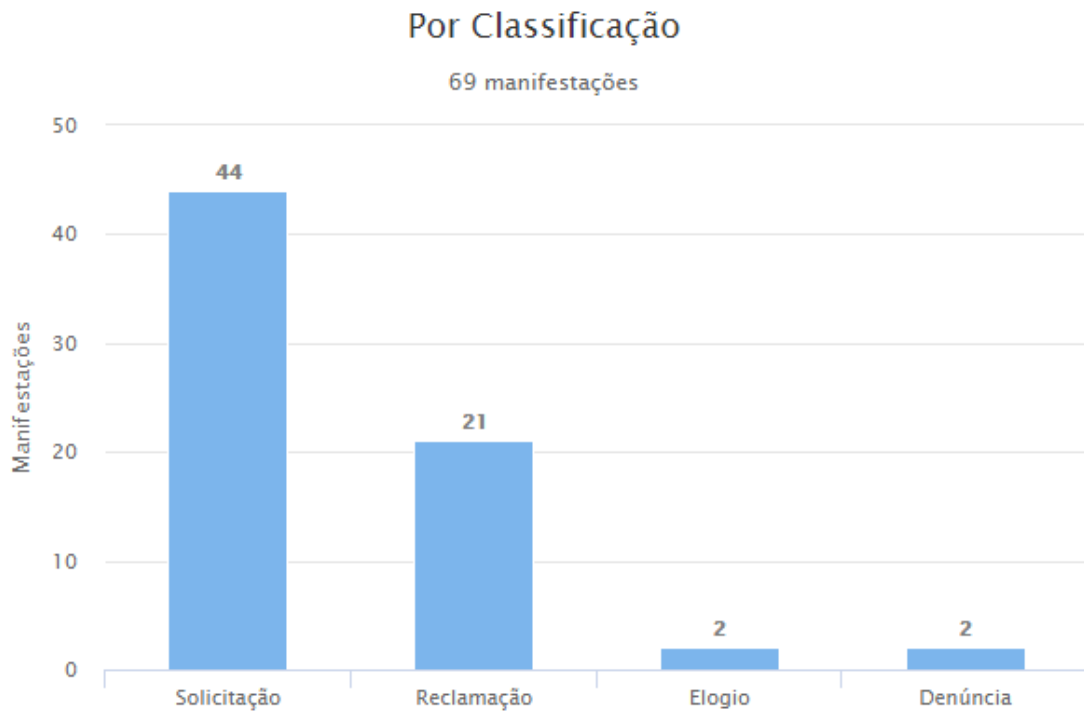
Formas de Entrada – INTERNET



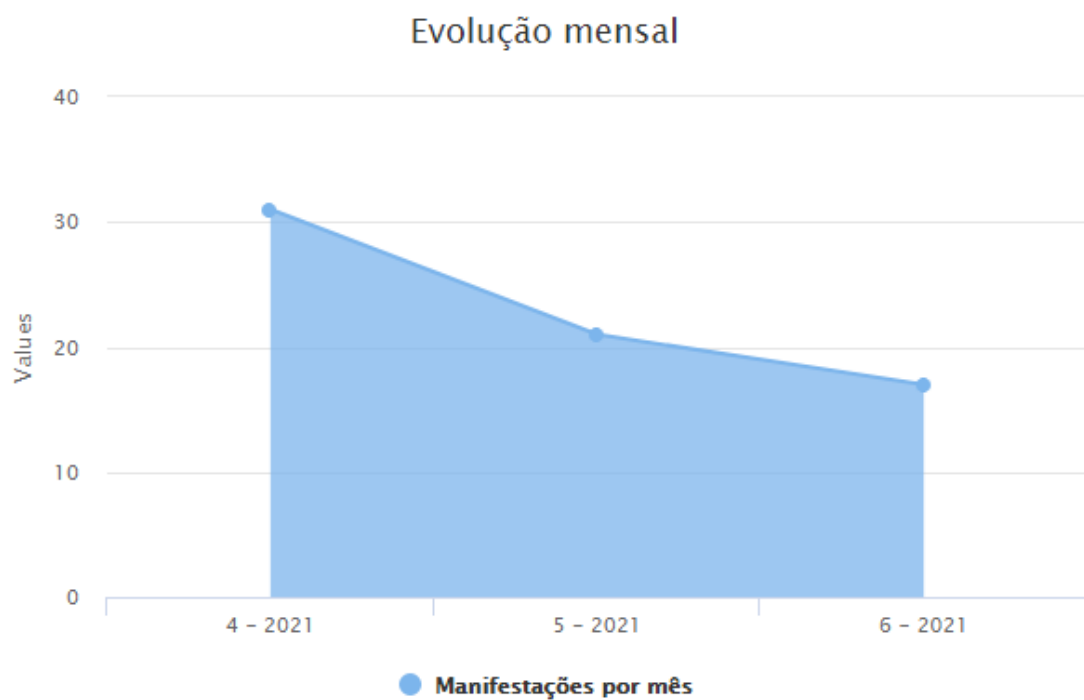
Formas de Entrada – TELEFONE



## POR CLASSIFICAÇÃO



## EVOLUÇÃO MENSAL





No período de **01 de abril a 30 de junho de 2021** todas as demandas foram recebidas encaminhadas aos setores responsáveis e, por conseguinte devidamente respondidas ao cidadão.

Nosso intuito é atender a todos os pedidos na maior brevidade possível. Este é o nosso papel como servidores do Governo do Distrito Federal. Sempre à disposição para melhor servi-lo.